**Załącznik nr 2 b) do Formularza Oferty**

***Nr sprawy 32/TP/2022***

Data [….]

Nazwa Wykonawcy [….]

Adres Wykonawcy [….]

**Warunki Gwarancji i Serwisu**

**!!! (należy wypełnić osobno w odniesieniu do każdego Towaru, na który Wykonawca składa ofertę) !!!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa urządzenia / urządzeń:** [….] | | |
| **Producent / firma:** [….] | | **Typ / model urządzenia:** [….] |
| **Rok produkcji:** [….] **r.** | | |
| **Warunki gwarancji i serwisu:** | | |
| 1. 1 | Termin rozpoczęcia gwarancji | Od dnia dostawy i podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego bez zastrzeżeń. |
| 1. 2 | Okres gwarancji na cały Towar (gwarancja pełna bez limitu badań) liczony od dnia uruchomienia | **Zgodnie z pkt. 2 Formularza Oferty** |
| 1. 3 | Przedmiot gwarancji: cały dostarczony Towar.  Gwarancja obejmuje także:  - Przeglądy w okresie gwarancji zgodne z wymogami określonymi przez producenta w ramach ceny dostawy bez dodatkowego wezwania ze strony Zamawiającego (powiadomienie Zamawiającego z 5 dniowym wyprzedzeniem na adres [….]  - Wymiany/naprawy uszkodzonych części  - Dojazdy/przejazdy pracowników Wykonawcy  - Robociznę  - Wszystkie pozostałe koszty niezbędne do wykonania czynności gwarancyjnych. | TAK |
|  | Okres gwarancji ulega każdorazowemu przedłużeniu o pełen okres całkowitej lub częściowej niesprawności sprzętu. | TAK |
| 1. 4 | Czas reakcji „przyjęte zgłoszenie - podjęta naprawa”. | Serwisem gwarancyjnym zostaną objęte wszystkie urządzenia wchodzące w skład TOPSOR. W przypadku oprogramowania obsługa serwisu gwarancyjnego dotyczyć będzie przede wszystkim aktualizacji do najnowszych wersji. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania: **24-godzinnego czasu na usuniecie usterki oprogramowania**, **24-godzinnego czasu na usunięcie usterki krytycznej** (tzn. w momencie kiedy system nie pozwala na obsługę osób oczekujących w kolejce z wykorzystaniem TOPSOR) oraz **72- godzinnego czasu na usunięcie usterki** (tzn. w momencie kiedy system działa w ograniczonym zakresie jednak obsługa osób oczekujących w kolejce odbywa się normalnie). Czas reakcji liczony będzie od chwili przekazania Wykonawcy informacji o usterce drogą elektroniczną (e-mail) ………………………………. |
|  | Możliwość aktywnej, zdalnej diagnostyki uszkodzenia bezpośrednio po zgłoszeniu telefonicznym Użytkownika każdego dnia 24h/dobę w dni robocze | TAK pod numerem tel. [….]  NIE |
| 1. 5 | Ilość przeglądów w ramach ceny dostawy w okresie gwarancji, zgodnie z zaleceniami producenta, wykonana bez wcześniejszego zlecenia Zamawiającego. | Ilość przeglądów w roku [….], w odstępach równomiernych |
| 1. 6 | Przeglądy końcowe przed upływem końca gwarancji w ramach ceny dostawy, wykonane bez wcześniejszego zlecenia Zamawiającego. | TAK / NIE |
| 9. | Możliwość zgłoszenia wad/awarii/błędów/usterek 24 h/dobę | TAK  numer telefonu: [….], email: [….] |
| 10. | Maksymalny czas usunięcia wad/awarii/błędów/usterek Towaru | Wykonawca zobowiązany jest do zachowania: **24-godzinnego czasu na usuniecie usterki oprogramowania, 24-godzinnego czasu na usunięcie usterki krytycznej** (tzn. w momencie kiedy system nie pozwala na obsługę osób oczekujących w kolejce z wykorzystaniem TOPSOR) oraz **72- godzinnego czasu na usunięcie usterki** (tzn. w momencie kiedy system działa w ograniczonym zakresie jednak obsługa osób oczekujących w kolejce odbywa się normalnie). |
| 11. | Możliwość wstawienia zastępczych części w przypadku wad/awarii/błędów/usterek | W przypadku gdy naprawa, serwis, konserwacje, przeglądy i inne czynności związane z udzielona gwarancją będą trwały dłużej niż 24 godziny dla wady, usterki, awarii krytycznej i 72 godziny dla wady, usterki, awarii innej od momentu zgłoszenia, Wykonawca na żądanie Zamawiającego dostarczy w ciągu 48 godzin od zgłoszenia żądania urządzenie, sprzęt zastępczy lub element, zespół, podzespół zastępczy, w celu zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z systemu TOPSOR |
| 12. | Możliwość wstawienia zastępczego Towaru | W przypadku gdy naprawa, serwis, konserwacje, przeglądy i inne czynności związane z udzielona gwarancją będą trwały dłużej niż 24 godziny dla wady, usterki, awarii krytycznej i 72 godziny dla wady, usterki, awarii innej od momentu zgłoszenia, Wykonawca na żądanie Zamawiającego dostarczy w ciągu 48 godzin od zgłoszenia żądania urządzenie, sprzęt zastępczy lub element, zespół, podzespół zastępczy, w celu zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z systemu TOPSOR |
| 13. | Liczba napraw gwarancyjnych uprawniająca do wymiany podzespołu na nowy (z wyjątkiem uszkodzeń z winy Zamawiającego) | **(nie więcej 3)** naprawy |
| 14. | Warunki wymiany Towaru - liczba napraw gwarancyjnych uprawniających do wymiany Towaru na nowy (z wyjątkiem uszkodzeń z winy Zamawiającego) | **Powyżej 3** napraw gwarancyjnych uprawniających do wymiany Towaru na nowy |
| 15. | Okres zagwarantowania dostępności odpłatnych części zamiennych od momentu zakończenia produkcji aparatu (w latach) | **(co najmniej 7)** lat, licząc od momentu zakończenia produkcji aparatu |
| 16. | Okres zagwarantowania dostępności odpłatnych części zamiennych od momentu końca gwarancji dla sprzętu IT i dla oprogramowania (w latach) z zachowaniem funkcjonalności urządzenia przez 10 lat | **(co najmniej 5)** lat, licząc od momentu końca gwarancji |
| **Serwis gwarancyjny, lokalizacja:** | | |
| **Pełna nazwa serwisu:** [….] | | |
| **Adres:** [….] | | |
| **Telefon:** [….] | | **e-mail:** [….] |
| 17. | Przyczyny utraty prawa do gwarancji | *(podać* [….]*)* |
| 18. | Wykaz podmiotów upoważnionych przez wytwórcę lub autoryzowanego przedstawiciela do wykonywania czynności związanych z okresową konserwacją, obsługą serwisową, przeglądami, sprawdzaniem lub kontrolą bezpieczeństwa | *(podać* [….]*)* |
| 19. | Wykaz dostawców część zamiennych i zużywalnych oraz materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego działania Towaru | *(podać* [….]*)* |
| 20. | Wykaz materiałów zużywalnych oraz materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego działania Towaru | *(podać* [….]*)* |

\* niepotrzebne skreślić